Carta de Serviços aos Usuários
Concessionária Nova 381

1. Objetivo

Em cumprimento à Lei nº 13.460/2017, a Concessionária Nova 381 S.A. divulga a Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público.

2. Apresentação

A Concessionária Nova 381 S/A, empresa de propósito específico criada para administrar a rodovia, através do contrato de concessão 01/2024, firmado junto a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, sendo responsável pela recuperação, ampliação, conservação e operação da Rodovia.

O sistema rodoviário localizado integralmente no estado do Minas Gerais, corresponde a administração da BR 381-MG, trecho com início em Belo Horizonte/MG, no entroncamento com a BR-262/MG (Sabará) até o entroncamento com a BR-116/MG (Governador Valadares/MG), totalizando 303,46 quilômetros.

A concessão atravessa 21 municípios, incluindo a capital Belo Horizonte, atendendo mais de **3,6 milhões de habitantes**. A rodovia é fundamental para o escoamento de *commodities*, como minério de ferro, produtos da agroindústria, comércio e turismo. Além disso, é um importante corredor de deslocamento diário de trabalhadores, especialmente para a capital mineira.

3. Serviços

O modelo operacional adotado visa assegurar **conforto, segurança, fluidez e orientação** aos usuários, por meio de rotinas que garantam a qualidade dos serviços prestados. A seguir, apresentamos a estrutura operacional da Concessionária:

- 1 Centro de Controle Operacional (CCO) – Rua Silva Forte, 47, 5º andar, Belo Horizonte/MG;
- 7 Bases de Serviços Operacionais (BSOs), estrategicamente distribuídas ao longo da rodovia (BR-381);
- 14 veículos de inspeção de tráfego;
- 14 VIA's para atendimento mecânico;
- 2 guinchos pesados;
- 8 ambulâncias (6 tipos C e 2 tipos D) para atendimento pré-hospitalar;
- 2 caminhões-pipa;
- 2 veículos para apreensão de animais;
- 7 PMVs – Painéis de Mensagens variáveis na via;
- 5 veículos de apoio para supervisão e coordenação das atividades diárias.

3.1 Bases de Serviços Operacionais - BSOs

As 7 BSOs funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano, oferecendo:

- Estacionamento;
- Banheiros com fraldário;

- Água potável;
- Área de descanso;
- Iluminação e sinalização indicativa.

3.2 Localização das BSOs:

BSO01	164+410	Governador Valadares
BSO02	206+834	Naque
BSO03	242+000	Santana do Paraíso
BSO04	296+017	Antônio Dias
BSO05	348+000	João Monlevade
BSO06	379+886	São Gonçalo do Rio Abaixo
BSO07	437+650	Santa Luzia

3.3 Localização dos pórticos (Free Flow):

Praça	**Km**	**Município**
P01	411+850	Caeté
P02	345+270	João Monlevade
P03	280+200	Jaguaraçu
P04	227+100	Belo Oriente
P05	176+300	Governador Valadares

3.4 Inspeção de Tráfego

As equipes com veículos de inspeção percorrem continuamente toda a rodovia, monitorando ocorrências na pista e faixa de domínio, com orientação do CCO 24 horas por dia.

3.5 Atendimento Médico de Emergência

A Concessionária mantém serviço médico 24h com:

- 6 ambulâncias tipo C (ambulância de resgate);
- 2 ambulâncias tipo D (suporte avançado);
- 2 motolâncias;
- Equipes compostas por médicos e enfermeiros qualificados.

3.6 Socorro Mecânico

A frota de socorro é composta por:

- 14 guinchos leves;
- 2 guinchos pesados;
- 3 motos de atendimento.

Esses veículos prestam auxílio em panes, acidentes e remoções, conforme tempos definidos pelo Programa de Exploração da Rodovia (PER). As equipes permanecem em prontidão nas BSOs

3.7 Veículos de Apoio

A Concessionária Nova 381 conta com veículos específicos de apoio utilizados para:

- Manutenção da via;
- Apreensão de animais na faixa de domínio;
- Atendimento de equipes de emergência;
- Apoio em operações de combate a incêndio.

Esses veículos desempenham funções estratégicas, reforçando a capacidade de resposta e supervisão das atividades operacionais ao longo do trecho concedido.

3.8 Conservação e Manutenção

As equipes de conservação e manutenção atuam diariamente com foco na melhoria contínua das condições da pista e da segurança viária. Os serviços incluem:

- Conservação do pavimento;
- Roçada e capina na faixa de domínio;
- Limpeza e recolocação de placas de sinalização;
- Desobstrução e limpeza de canaletas e dispositivos de drenagem;
- Manutenção geral da pista de rolamento e acostamentos.

Essas atividades garantem condições adequadas de tráfego e

contribuem para a preservação da infraestrutura rodoviária.

3.9 Centro de Controle Operacional – CCO

O Centro de Controle Operacional (CCO) funciona 24 horas por dia como central de monitoramento e atendimento. Suas atribuições incluem:

- Comunicação via rádio com todas as equipes de atendimento, obras, conservação e praças de pedágio;
- Monitoramento do tráfego em tempo real;
- Coordenação de atendimentos e apoio logístico;
- Acionamento de órgãos competentes, como a Polícia Rodoviária Federal, em caso de incidentes ou acidentes.

O CCO é o coração da operação, garantindo resposta ágil e eficaz a todas as ocorrências na rodovia.

3.10 Atendimento ao Cliente

A Concessionária Nova 381 disponibiliza diversos canais para atendimento ao usuário, bem como informações sobre a rodovia, garantindo acessibilidade, agilidade e transparência:

- **Telefone 0800 0381 381** – canal gratuito e disponível 24 horas;
- **Site oficial:** www.nova381.com

Por meio desses canais, o usuário pode:

- Solicitar auxílio emergencial;
- Consultar condições de tráfego;
- Localizar bases operacionais;
- Fazer sugestões, reclamações, elogios ou denúncias.

3.10.1 Canais de atendimento ANTT

Telefone 166

Whatsapp +55 61 996884306

E-mail: ouvidoria@antt.gov.br

O cidadão também pode ser atendido pessoalmente, na sala Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, por colaboradores da Ouvidoria da ANTT. Esse atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, no edifício-sede da ANTT, localizada no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla - Polo 8 - Bloco "A" - Térreo - Brasília - DF - CEP: 70200- 003

3.10.2 Reclamações na plataforma do Gov.br

As reclamações poderão ser feitas pelo formulário eletrônico da concessionária no link **Formulário Eletrônico:** *https://www.consumidor.gov.br/*

3.10.3 Indicadores de Atendimento aos Usuários

Após o início da operação, a Concessionária passará a divulgar os indicadores de atendimento aos usuários por meio dos canais previamente estabelecidos.

3.10.4 Programação de Obras

A Concessionária divulga as obras previstas e em andamento através do link: https://nova381.com/relatorio/

3.10.5 Limites de velocidade da Rodovia

Os limites da rodovia, estão devidamente sinalizados por meio de placas instaladas ao longo de toda a extensão concedida, podendo sofrer modificação após estudo técnico.

3.11 Monitoramento por CFTV

A partir do 3º ano de concessão a Concessionária contará com um sistema de Circuito Fechado de Televisão (CFTV), com mais de 100 **câmeras de monitoramento** distribuídas ao longo do trecho concedido. Essas câmeras possuem:

- Resolução Full HD;
- Zoom ótico de longo alcance;
- Tecnologia de Detecção Automática de Incidentes (DAI).

O sistema permitirá a identificação rápida de anormalidades no tráfego, colaborando diretamente para a segurança e agilidade no atendimento das ocorrências.

4. Requisitos

4.1 Público-alvo

Todos os usuários dentro do trecho concedido pela Concessionária Nova 381 podem usufruir dos serviços disponibilizados.

4.2 Documentos Necessários

Não é exigida a apresentação de documentos para o uso dos serviços operacionais.

4.3 Formas de Acesso

O acesso aos serviços pode ser feito por meio da Central de Atendimento pelo telefone **0800 0381 381** (ligação gratuita), pelos telefones de emergência ou presencialmente nas **Bases de Serviços Operacionais (BSOs)** distribuídas ao longo da rodovia.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com a Central de Atendimento da Concessionária Nova 381, o usuário deverá informar o serviço necessário e, em caso de emergência, o local exato onde se encontra. O operador fará o registro da solicitação e acionará a equipe mais próxima.

Durante o atendimento, o operador também poderá orientar o usuário sobre os procedimentos a serem adotados, conforme a situação apresentada.

6. Atendimento ao Usuário

6.1 Tempo de Atendimento

Os atendimentos seguem ordem cronológica, com **prioridade para emergências**, conforme verificado pelo operador.

6.2 Forma de Atendimento

As viaturas são especializadas por tipo de serviço e alocadas em pontos estratégicos, reduzindo o tempo de resposta.

6.3 Comunicação com o Usuário

A Ouvidoria da Nova 381 é responsável por receber e tratar manifestações com isenção, ética e autonomia, por meio dos seguintes canais:

- Formulário eletrônico: www.nova381.com/ouvidoria
- Telefone: 0800 0381 381
- E-mail: ouvidoria@nova381.com

6.3.1 Correspondência:

A/C Ouvidoria – Rua Silva Fortes, 47, 5º andar, União – Belo Horizonte/MG – CEP 31160-320

6.3.2 Prazos de Atendimento

Conforme a Lei nº 13.460/2017, art. 16, a Ouvidoria tem até 30 dias corridos para responder ao usuário, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa.

6.3.3 Consulta ao Processo

O acompanhamento da manifestação pode ser solicitado por e-mail ou 0800, mediante o número de protocolo.

6.4 Tempo de Espera

O tempo de espera pode variar conforme o número de atendimentos emergenciais simultâneos.

6.5 Informações aos Usuários

As condições da rodovia podem ser consultadas por meio do site oficial (www.nova381.com) e pelo telefone 0800. Excepcionalmente, informações também poderão ser veiculadas por meio da radiodifusão local, tanto sonora quanto televisiva.

A concessionária publica boletim informativo com periodicidade mínima mensal, disponível no link: https://nova381.com/informativos/ e no aplicativo para dispositivos móveis ou por outros meios de fácil acesso ao público. O link de acesso do APP: https://pedagioeletronico.nova381.com/inicio

7. Direitos dos Usuários da BR-381 no Trecho Concedido à Nova381

A Nova 381, como concessionária responsável pela gestão do trecho concedido da BR-381, tem o compromisso de garantir a segurança, a acessibilidade e a qualidade dos serviços prestados aos usuários da rodovia. Os direitos dos cidadãos que utilizam esse trecho estão assegurados por normas contratuais, regulatórias e pelo Código de Defesa do Usuário de

Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

Entre os principais direitos dos usuários, destacam-se:

- **Direito à segurança viária**, com sinalização adequada, manutenção da pista e serviços de atendimento a emergências;

- **Direito à informação clara e acessível**, sobre tarifas, condições da rodovia, obras, desvios e canais de atendimento;

- **Direito ao pronto atendimento**, por meio dos serviços de socorro médico, mecânico e inspeção de tráfego, disponíveis 24 horas por dia;

- **Direito à acessibilidade**, com estruturas adequadas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

- **Direito à manifestação**, por meio da Ouvidoria, com garantia de resposta às solicitações, sugestões, reclamações ou elogios em prazos regulamentares;

A Nova 381 atua de forma transparente e comprometida com a melhoria contínua da experiência dos usuários, colocando o cidadão no centro da prestação dos serviços públicos delegados. Nesse contexto, investe em tecnologias modernas e eficientes para garantir a qualidade dos serviços prestados e a fluidez do tráfego.

No âmbito do sistema de pedágio por fluxo livre *(Free Flow)*, destaca-se o uso da tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres) como um dos métodos de identificação veicular. Esse sistema utiliza câmeras de alta

resolução instaladas nos pórticos para capturar imagens das placas dianteiras ou traseiras dos veículos em movimento. As imagens são processadas em tempo real por algoritmos que extraem os caracteres das placas e os convertem em dados digitais, permitindo a correta associação do veículo ao seu registro no banco de dados da Concessionária ou da SENATRAN. Essa tecnologia garante alta precisão na identificação, mesmo em condições adversas de iluminação ou velocidade, sendo essencial tanto para a cobrança de veículos não equipados com etiqueta eletrônica (TAG) quanto para a aplicação de penalidades em caso de evasão.

7.1 Tarifas e localização dos Pórticos de cobrança eletrônico.

As tarifas do pedágio eletrônico estão disponíveis no *site* https://nova381.com/tarifas-e-descontos/ bem como nos totens para realização de pagamento presencial ao longo da via.

Além disto, o usuário poderá efetuar o pagamento pelo app, ou para usuários da TAG - dispositivo eletrônico de cobrança automática ou identificador veicular, ou ainda nos totens que em breve serão divulgados na atualização desta carta, bem como placas informativas no decorrer da via.

Pórticos	**Rodovia**	**Km**	**Município**
P01	BR-381	411+850	Caeté
P02	BR-381	345+270	João Monlevade
P03	BR-381	280+200	Jaguaraçu
P04	BR-381	227+100	Belo Oriente
P05	BR-381	176+300	Governador Valadares

7.2 Benefícios do Sistema de Cobrança em Fluxo Livre *(Free Flow)* para os Usuários

O sistema de cobrança em fluxo livre, também conhecido como *free flow* ou pedágio eletrônico sem barreiras, representa um avanço significativo na mobilidade rodoviária. Sua principal vantagem é eliminar as praças de pedágio físicas, permitindo que os veículos sejam identificados eletronicamente enquanto transitam, sem a necessidade de parar ou reduzir a velocidade.

Entre os principais benefícios para os usuários estão:

- **Maior fluidez no tráfego**, com redução de congestionamentos e tempo de viagem;
- **Mais conforto e comodidade**, evitando paradas obrigatórias e filas em praças de pedágio;
- **Redução no consumo de combustível** e, consequentemente, das emissões de poluentes, colaborando com o meio ambiente;
- **Aumento da segurança viária**, ao minimizar os pontos de conflito e acidentes nas imediações dos pedágios tradicionais.

O modelo *free flow* é uma tendência internacional e simboliza o compromisso da Nova 381 com a modernização da infraestrutura viária, aliando eficiência operacional à melhor experiência dos usuários.

7.2.1 Formas de Pagamento

O pagamento ocorrerá exclusivamente por meio do pedágio eletrônico *(free flow)*, o qual utiliza tecnologia moderna para cobrança automática de pedágio, sem a necessidade de praças físicas ou interrupção do fluxo de veículos. Portanto, não haverá cabines de cobrança manual. Informamos que estarão disponíveis aos usuários os seguintes meios de pagamento:

• PIX – através de QR Code gerado no aplicativo Nova 381, com opção de leitura ou cópia do código e nos totens da Nova381, localizados em pontos credenciados ao longo do trecho concedido;

• Cartão de crédito e débito – com aceitação das principais bandeiras;

• Pagamento automático via TAG – vinculada à placa do veículo do usuário.

7.2.2 Procedimentos para Usuários:

1. O sistema utilizará tecnologia RFID (Identificação por Radiofrequência), com uso de TAGs eletrônicas para identificação veicular;

2. Caso o usuário não possua TAGs poderá baixar o aplicativo Nova 381 (disponível nas principais plataformas móveis) ou pagar nos totens de autoatendimento;

3. Caso opte em utilizar o APP - no primeiro acesso, deverá realizar o cadastro do veículo e selecionar o meio de pagamento desejado (PIX, cartão de crédito ou débito). Os procedimentos específicos para pagamento via PIX ou cartão

(crédito/débito). As instruções específicas estarão disponíveis no próprio aplicativo;

4. Alternativamente, o pagamento poderá ser efetuado em totens da Nova381, localizados em pontos credenciados ao longo do trecho concedido;

5. A cada passagem por ponto de cobrança automática, o sistema identificará o veículo e realizará a cobrança automaticamente, sem a necessidade de barreiras físicas. Caso o usuário não disponha do aplicativo ou não tenha saldo disponível, poderá utilizar os totens para realizar o pagamento via cartão ou Pix;

6. Os usuários receberão notificações em tempo real (caso autorizem) e poderão consultar extratos completos de suas transações diretamente na plataforma.

7.2.3 Locais para Pagamento presencial

Com o objetivo de oferecer mais comodidade aos usuários da rodovia BR-381/MG, foram definidos pontos estratégicos para a instalação de totens de autoatendimento, além das Bases de Serviço Operacional (BSOs) / Serviços de Atendimento ao Usuário (SAUs). Cada local foi cuidadosamente selecionado de modo a garantir ampla cobertura geográfica e facilidade de acesso, considerando a direção do tráfego e a presença de estabelecimentos já consolidados.

Os totens estarão disponíveis nos seguintes locais:

Quadro - Restaurantes e Postos de Combustível Equipados com Totens

Empresa	Cidade	Sentido	KM

Empresa	Cidade	Sentido	KM
Posto Beija – Flor	Belo Horizonte	Leste	447+5
Posto Shell 65	Bom Jesus do Amparo	Leste	394+5
Belleus Lanches	São Gonçalo do Rio Abaixo	Leste	374+8
Posto Graal 5 Estrelas	João Monlevade	Leste	352+9
Restaurante Recanto do Bananal	Antônio Dias	Leste	290+9
Restaurante Mexidão	Jaguaraçu	Leste	272
Posto Faisão	Ipatinga	Leste	250+3
Parada Guanabara	Belo Oriente	Leste	215+3
Posto Ipiranga Gaúcho (Restaurante Encantado)	Naque	Leste	207+7
Restaurante Garapa 381 (Churrascaria Estrada Real)	Governador Valadares	Leste	169+2
Churrascaria Trailler Amigão	Caeté	Oeste	416+8
Graal Marfim	João Monlevade	Oeste	352+9
Posto e Restaurante Girassol	Bela Vista de Minas	Oeste	332
Posto Veraneio	Antônio Dias	Oeste	290+9

Empresa	Cidade	Sentido	KM
Posto Periquito (Restaurante Café Lua)	Periquito	Oeste	194+9
Hotel e Restaurante Daniel	Naque	Oeste	208+5
Restaurante Campolar	Bom Jesus do Amparo	Oeste	389+2
Cantina da Serra	Nova Era	Oeste	328+9

Quadro - Serviços de Atendimento ao Usuário (SAU) Equipados com Totens

Unidade	Município	KM
SAU1	Governador Valadares	164+410
SAU2	Naque	206+834
SAU3	Santana do Paraíso	242+000
SAU4	Antônio Dias	296+017
SAU5	João Monlevade	347+823
SAU6	São Gonçalo do Rio Abaixo	379+886
SAU7	Santa Luzia	437+650

7.3 Evasão de Pedágio: Infração de Trânsito Não Isenta

o Pagamento da Tarifa

A evasão de pedágio é considerada infração de trânsito grave, conforme o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), sujeita à aplicação de multa e penalidades previstas em lei. No sistema de cobrança em fluxo livre (*free flow*), a identificação dos veículos ocorre por meio de sensores e câmeras, mesmo na ausência de barreiras físicas, o que torna a evasão detectável e passível de autuação.

É importante esclarecer que a aplicação da **multa por evasão não isenta o motorista da obrigação de pagar a tarifa de pedágio**. Ou seja, o usuário que transita por trecho pedagiado sem realizar o pagamento devido estará sujeito:

- À **multa de trânsito** prevista no artigo 209 do CTB (R$ 195,23 e 5 pontos na CNH);
- Ao **pagamento da tarifa de pedágio não quitada**, que permanece como obrigação financeira vinculada ao uso da infraestrutura rodoviária.

A cobrança da tarifa e a eventual aplicação da penalidade administrativa são procedimentos distintos e cumulativos. Portanto, evite transtornos: Mantenha seu cadastro atualizado, utilize meios de pagamento compatíveis e, em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Atendimento da Nova 381.

7.4 Descontos para Usuários com Etiqueta Eletrônica (TAG) no Pedágio da BR-381

Os usuários da BR-381 que optarem por quitar a tarifa de pedágio por meio de etiqueta eletrônica (TAG) têm direito a descontos tarifários previstos em contrato de concessão e regulamentados pela ANTT, como forma de incentivar o uso de meios automáticos de pagamento e promover maior fluidez no tráfego.

Entre os benefícios aplicáveis, destacam-se:

- **Desconto de Usuário Frequente (DUF):** válido para veículos de passeio (categoria 1) com TAG instalada e que utilizam regularmente o mesmo pórtico de pedágio. O valor da tarifa é reduzido de forma progressiva conforme o número de passagens no mês, incentivando o uso recorrente da rodovia;
- **Desconto Básico de Tarifa (DBT):** o desconto é um benefício que pode ser aplicado para todos os tipos de veículos com identificação eletrônica ativa e válida. Ele concede 5% de desconto imediato sobre o valor cheio da tarifa, conforme definido contratualmente.

7.5 Gratuidade de Pedágio: Quem Tem Direito e Como Solicitar

No trecho concedido da BR-381, sob responsabilidade da Nova 381, determinados veículos e entidades têm direito à isenção do pagamento de pedágio, conforme previsto em regulamentações da ANTT e na legislação vigente. A gratuidade, no entanto, está condicionada ao cumprimento de requisitos específicos e à solicitação formal junto à concessionária.

Os principais beneficiários da gratuidade são:

- **Veículos oficiais** de órgãos públicos (Federais, Estaduais e Municipais), devidamente identificados e utilizados em serviço;
- **Veículos de emergência**, como ambulâncias, viaturas policiais, bombeiros e defesa civil, desde que em operação e com identificação regulamentar;
- **Veículos de prestadores de serviços essenciais**, contratados pela própria concessionária, quando devidamente autorizados;

Como solicitar a gratuidade:

O interessado deve protocolar o pedido junto à Nova 381, apresentando:

- Documentação do veículo;
- Comprovação do enquadramento legal para isenção;
- Formulário próprio da concessionária, disponível em seus canais de atendimento ou no sítio eletrônico oficial.

A análise e validação do pedido seguirão critérios estabelecidos pela ANTT e pelo contrato de concessão. Após aprovação, o veículo será incluído no cadastro de isentos e reconhecido automaticamente nos sistemas eletrônicos de cobrança.

7.6 Limites de Velocidade

Os limites de velocidade estão devidamente sinalizados ao longo de toda a extensão concedida e podem ser alterados após estudo técnico específico.

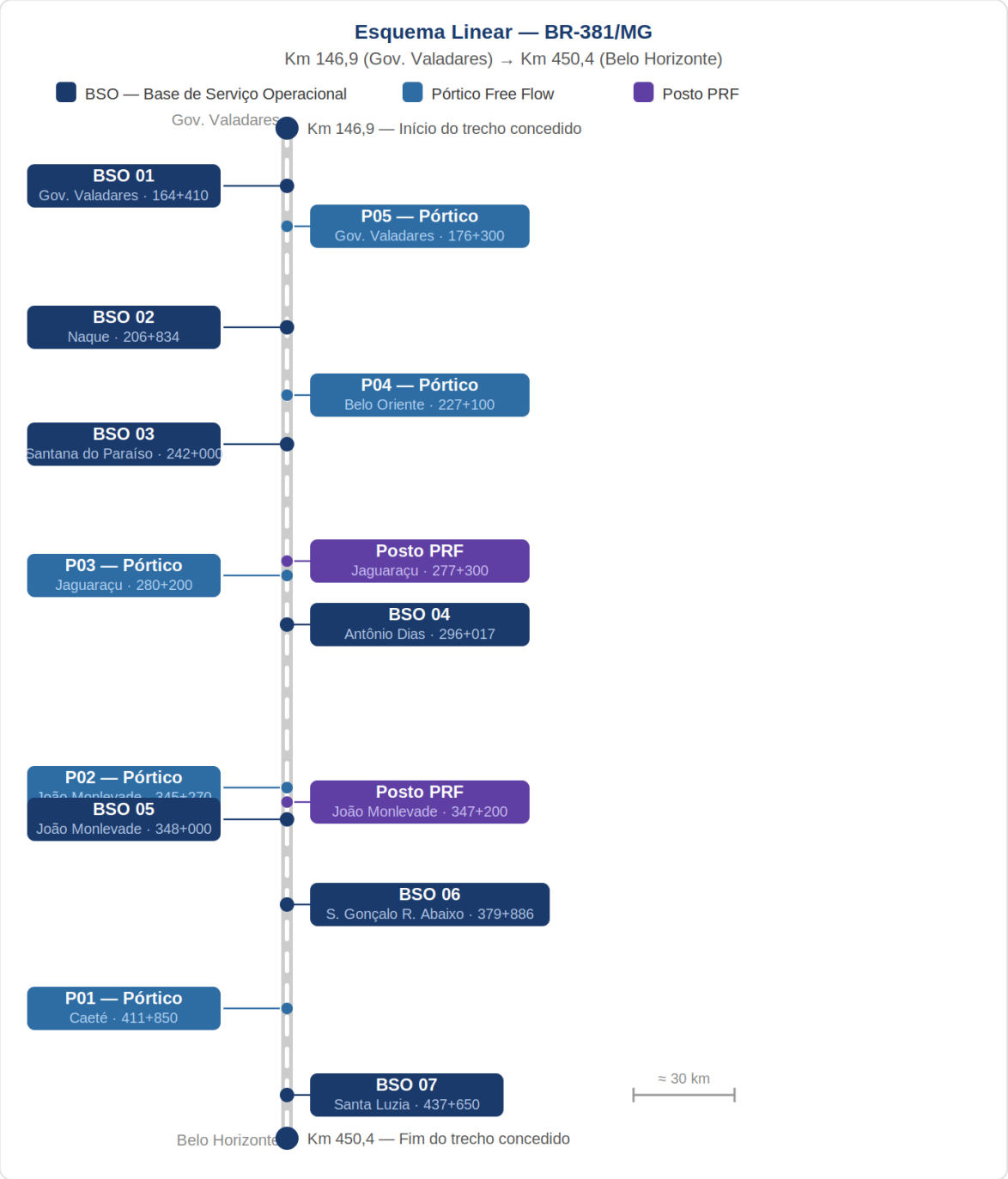
8. Esquema Linear da Rodovia Concedida

É disponibilizado nesta Carta o esquema linear do trecho sob concessão, com o objetivo de proporcionar uma visão clara e objetiva da abrangência da rodovia e de seus principais pontos de interesse.

O esquema apresenta:

- Localização das unidades da Polícia Rodoviária Federal (PRF);
- Bases de serviços operacionais e de atendimento aos usuários (BSO/SAU);
- Pórticos do free flow.

Segue esquema linear da Nova 381:



Rua Silva Fortes, 47 - 5º andar | União
CEP 31160-320 | Belo Horizonte - MG

6. Ações de Apreensão e Manejo de Animais

A Concessionária dispõe de equipe especializada e devidamente treinada para atuar em ocorrências envolvendo animais na faixa de domínio da rodovia. As ações de apreensão e manejo seguem protocolos técnicos, com o objetivo de preservar a segurança viária e garantir o bem-estar dos animais.

As atividades contam com o apoio de veículo apropriado para transporte seguro, além de um plano estruturado de cuidados, encaminhamento e, quando necessário, destinação adequada dos animais. As ações são realizadas em conformidade com as normas ambientais e sanitárias vigentes, e podem envolver o acionamento de órgãos parceiros, como órgãos ambientais, prefeituras ou instituições de proteção animal.

O monitoramento contínuo e a pronta resposta em casos de presença de animais na pista contribuem diretamente para a prevenção de acidentes e a conservação da fauna.

10. Atividades de Combate a Incêndios nas Áreas Lindeiras à Rodovia

A Concessionária possui estrutura operacional para atuação inicial no combate a incêndios nas áreas lindeiras à rodovia, visando preservar a segurança viária, o meio ambiente e a integridade da infraestrutura concedida.

Para situações de menor porte, são utilizados recursos próprios, como caminhão-pipa e materiais específicos para contenção e extinção do

fogo. Em casos de ocorrências de maiores proporções, está previsto o acionamento de

órgãos externos especializados, como o Corpo de Bombeiros Militar e a Defesa Civil, com os quais a Concessionária mantém articulação permanente.

As ações são conduzidas de acordo com o Plano de Atendimento a Emergências e seguem protocolos operacionais compatíveis com os riscos identificados ao longo do trecho concedido.

11. Estatísticas de Acidentes e Ações para Redução da Acidentalidade

A Concessionária monitora mensalmente os registros de acidentes ocorridos ao longo do trecho concedido, consolidando estatísticas que subsidiam a tomada de decisões operacionais e estratégicas.

Com o objetivo de mensurar, analisar e reduzir a acidentalidade, está instituído o **Comitê de Segurança Viária**, responsável por avaliar continuamente os dados, identificar pontos críticos e propor ações corretivas e preventivas. As iniciativas são guiadas pelo **Programa de Redução de Acidentes (PRA)**, que contempla medidas de engenharia, fiscalização, atendimento e educação para o trânsito.

Sempre que identificada uma situação de risco elevado, a Concessionária adota medidas imediatas e estruturadas, como reforço de sinalização, melhorias geométricas, ações educativas e reforço da comunicação com os usuários. Essas ações são registradas e avaliadas periodicamente quanto à sua eficácia, assegurando o compromisso contínuo com a segurança viária e a preservação de vidas.

12. Solicitação de Ressarcimento por Danos na Rodovia

Usuários que sofrerem danos materiais em decorrência de eventos na rodovia podem solicitar ressarcimento por meio do formulário disponível no site oficial da Concessionária: www.nova381.com/ouvidoria ou pelo telefone 0800 0381 381, disponível 24 horas por dia. A solicitação será analisada conforme os critérios técnicos e jurídicos aplicáveis.

13. Apresentação de Manifestações sobre a Prestação dos Serviços

A Concessionária disponibiliza diversos canais para que os usuários possam registrar sugestões, elogios, reclamações ou outras manifestações relacionadas à prestação dos serviços. Os atendimentos podem ser realizados pelo telefone 0800 0381 381, pelo site oficial www.nova381.com, ou presencialmente na sede administrativa, localizada na Rua Silva Fortes, nº 47.

14. Classificação Periódica da Concessionária pela ANTT

A posição da Concessionária na classificação periódica realizada pela ANTT será atualizada nesta Carta tão logo a próxima avaliação oficial seja divulgada pela Agência Reguladora. Esse índice reflete o desempenho da Concessionária em diversos critérios técnicos e operacionais.

15. Outros Serviços Oferecidos aos Usuários

Além dos serviços obrigatórios estabelecidos em contrato com o Poder Concedente, a Concessionária oferece diversos atendimentos aos usuários da rodovia, tais como socorro mecânico, troca de pneus, remoção de veículos e atendimento médico pré-hospitalar. Esses serviços são realizados por equipes especializadas, com cobertura permanente ao longo do trecho concedido.

16. Atualização Periódica da Carta de Serviços

Esta Carta de Serviços é um instrumento dinâmico e será atualizada periodicamente, sempre que houver necessidade de ajustes ou melhorias.

O compromisso da Nova 381 é oferecer um atendimento de excelência e garantir total transparência nas informações prestadas aos usuários da BR-381, no trecho entre Belo Horizonte e Governador Valadares.

Permanecemos à disposição para ouvir nossos usuários e aprimorar continuamente nossos processos, visando entregar uma rodovia cada vez mais segura, eficiente e integrada às necessidades da sociedade.